



INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

TÍTULO: GLPI – CENTRAL DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA A USUÁRIOS

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Instrução de Trabalho tem como objetivo padronizar a realização de abertura de chamados e reservas de equipamentos para atender as demandas e necessidade do dia a dia relacionados aos serviços prestados pela área de TI.

2. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade de abertura de chamados e reservas de equipamentos é do usuário.

A área de TI será responsável em acompanhar e atender a necessidades de acordo com os critérios de urgência das solicitações.

3. (*) PROCEDIMENTO – ABERTURA DE CHAMADO – SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

3.1. ACESSO

Acessar o endereço através do navegador: <https://192.168.0.219/glpi> e/ou ícone disponível na área de trabalho do usuário.

Inserir o mesmo usuário e senha utilizados ao fazer login no Windows:

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	1/7

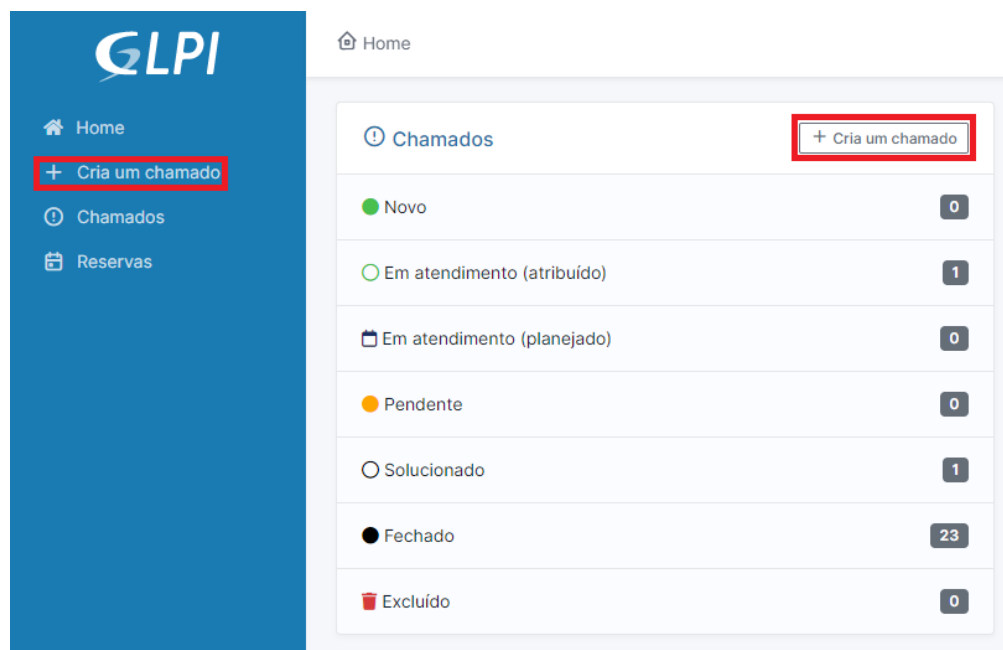
(*) Indica alteração em relação ao documento anterior



INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

3.2 ABERTURA DE CHAMADO

A abertura de chamado poderá ser realizada obedecendo qualquer dos caminhos apontados na tela abaixo:



Após o click “**Criar um Chamado**”, uma nova tela será aberta e alguns campos deverão ser preenchidos conforme descrição abaixo:

3.3 – Selecionar se deseja acompanhar o chamado por e-mail:

☒ Acompanhamento por e-mail Sim ▼

3.4 - Tipo: Se é Incidente ou uma Requisição

Incidente está relacionado a qualquer falha no sistema (Delsoft/Windows/AIMS/etc.) ou de hardware (monitores/cabos/estabilizadores/etc.);

Requisição está relacionada à instalação de algum software (Solid Works/Office/etc.) específico para sua estação, novos funcionários, solicitação de acesso a sites e internet.

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	2/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior



INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

3.5 – Categoria: Selecionar o item adequado para sua solicitação, caso não encontre na lista deixar como -----

3.6 - Urgência: Baixa, Média, Alta

Obs.: Deverá analisar qual o impacto e gravidade da situação no seu serviço e/ou no comprometimento da atividade do setor.

Por exemplo: uma falha ao gerar uma Nfe no Delsoft, tem sua **Urgência** definida como **Alta**.

3.7 – Elementos associados: Deverá preencher informando qual equipamento está associado a esse chamado, seja um computador ou uma impressora. Clicando no botão + e ao selecionar o periférico correto, clique em + Adicionar

Elementos associados

Meus periféricos ----- ▼

Ou busca completa Geral ▼

+ Adicionar

Computador : CPD01 - i

3.8 - Localização: Selecionar seu setor.

3.9 - Título: Relacionado ao problema apresentado

3.10 - Descrição: Relatando qual o problema apresentado. Lembre-se: quanto mais informações adicionar, mais rápido e melhor será seu atendimento.

Caso necessário poderá anexar um arquivo ou print da tela com o erro:

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

3.11 - Após preenchimento, clique em + Enviar mensagem, e a equipe de TI irá analisar e atender seu problema. Logo abaixo da tela será gerado um informativo com um número do seu chamado.

Information

Item adicionado com sucesso: **Falhas de harde (5548)**

Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk.

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	3/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior




INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203








3.12 STATUS DO CHAMADO

Todos os usuários poderão acompanhar a evolução do chamado, quando for respondido ou solucionado através da tela **HOME**, selecionando as opções: **Em atendimento**, **Pendente**, **Solucionado** ou **Fechado**.

 Home

 Chamados

+ Cria um chamado

 Novo	1
 Em atendimento (atribuído)	1
 Em atendimento (planejado)	0
 Pendente	0
 Solucionado	1
 Fechado	23
 Excluído	0

Ao consultar o chamado conseguirá obter informações, como tempo para solução, Status e ao acessar poderá responder ou adicionar algum documento caso necessário:

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	4/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior



Sulplast Fibra de Vidro e Termoplástico LTDA.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

ID	TÍTULO	STATUS	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	DATA DE ABERTURA	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	TEMPO PARA SOLUÇÃO	SLAS - SLAS&NBSP;TEMPO PARA SOLUÇÃO	TEMPO PARA SOLUÇÃO + PROGRESSO
5 548	Falhas de harde	Novo	28-10-2022 12:18	28-10-2022 12:18	info_bruno		Nível I > Computador	31-10-2022 10:48	Prioridade Média	31-10-2022 10:48

15 linhas / página Exibindo 1 a 1 de 1 linhas

Nessa tela o usuário poderá adicionar acompanhamentos, documentos e até consultar o histórico do chamado.

Chamado

Estatísticas

Itens 1

Histórico 3

Todos

Criado em: 4 minutos atrás por info_bruno

Falhas de harde

Falhas de harde

Chamado

Entidade Sulplast

Data de abertura 28-10-2022 12:18:51

Tipo Incidente

Categoria Nível I > Computador

Status Novo

Origem da requisição Helpdesk

Urgência Média

Impacto Médio

Localização Tecnologia da Informação

Aprovação Não está sujeita a aprovação

Atores 1

Requerente info_bruno 2

Atribuído

O usuário poderá também Aprovar ou Recusar a Solução referente ao chamado.

Obs.: Terá disponibilidade 1 dia útil para aprovar a solução que foi apresentada no chamado, caso contrário este será encerrado automaticamente.

Após a aprovação poderá consultar na tela HOME o chamado Fechado e caso volte a apresentar o mesmo problema, uma nova abertura de chamado será necessário.

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	5/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior



INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

4. PROCEDIMENTO – RESERVA DE EQUIPAMENTOS

Cada usuário deverá seguir as seguintes etapas para realizar a reserva de equipamentos:

4.1 – No Menu Principal click em Reservas



4.2 – Selecione o item desejado: Deverá selecionar o item desejado e caso necessite de mais de um, selecionar e clicar em Reservar.

4.3 – Reservando um Item

O usuário deverá preencher o formulário:

Data Inicial: Deverá informar a Data Inicial juntamente com o horário da reunião.

Duração: Deverá informar o tempo de duração da utilização do equipamento.

Repetição: Deverá informar se a reunião irá se repetir diariamente, semanalmente ou mensalmente. Caso não ocorra repetição, apenas deixar como **Nenhum**.

Comentários: Caso necessário, informar as necessidades extras como: microfone, fone de ouvidos, etc.

4.4 – Consultar Reservas

Click em Reservas e Ver calendário para todos os itens.

No calendário é possível verificar seu agendamento.

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	6/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior



INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.203

5. REFERÊNCIA

IATF 16949/ISO/IEC 27001/LGPD/PQ 032 – TREINAMENTO E COMPETÊNCIA

6. DISTRIBUIÇÃO

Coordenadoria da qualidade
Tecnologia da Informação
Todas as áreas

Elaboração	Aprovação	Revisão	IT	Data	Página
Tecnologia de Informação	Diretoria Adm/Comercial	1	IT Nº 1203	31/10/2022	7/7

(*) Indica alteração em relação ao documento anterior